



# GUÍAS PRÁCTICAS #ENMARCHADIGITAL

#EnMarchaDigital te ayuda paso a paso a reactivar tu negocio y descubrir nuevas formas de llegar a tus clientes. Ponemos a tu disposición 6 guías con consejos prácticos y herramientas fáciles de implementar:



**GUÍA 1: Mantén activo tu negocio**

**GUÍA 2: Maneja eficientemente pedidos y entregas**

GUÍA 3: Organiza tus finanzas en tiempos complejos

GUÍA 4: Limpieza y seguridad de tu negocio para ti y tus clientes

GUÍA 5: Cómo aprovechar las distintas formas de pago

GUÍA 6: Genera productos y promociones atractivos para tus clientes

GUÍA 7: Buenas Prácticas Ambientales en tu negocio

GUÍA 8: Vende a través del comercio electrónico



*Este ícono significa que tienes a disposición herramientas de soporte que te permitirán poner en práctica la guía. Las encontrarás al final del documento.*

# GUÍA 2:

## MANEJA EFICIENTEMENTE PEDIDOS Y ENTREGAS



Los clientes buscan calidad en el producto, buenos precios, comodidad, limpieza y agilidad en el servicio. Esta sencilla guía te ayudará a crear una forma eficaz para la recepción de pedidos y manejo de entregas a tus clientes.

1

### IDENTIFICA LA MEJOR FORMA DE RECIBIR LOS PEDIDOS DE TUS CLIENTES



Utiliza canales como WhatsApp, llamadas telefónicas, redes sociales o mensajes de texto. Se recomienda manejar máximo 2 canales para llevar un adecuado control.

Organiza a tu familia o a tus empleados/as para que cada uno cumpla con un rol y una responsabilidad como:

- La toma de pedidos. Utiliza el formato que te proponemos. **Ver Anexo 1.**
- La verificación y disponibilidad de productos.
- La verificación del pago.
- La elaboración de rutas para entrega.

2

### INFORMA A TUS CLIENTES SOBRE CÓMO REALIZAR LOS PEDIDOS POR LOS NUEVOS CANALES

Promociona a través de WhatsApp, SMS y redes sociales.

Coloca un afiche en tu negocio para que tus clientes se enteren. **Ver Anexo 2.**

**Mira Guía 1.**  
**Mantén activo tu negocio.**



3



### RECEPTA LOS PEDIDOS DE UNA FORMA ORDENADA



Cuando tomes los pedidos de tus clientes por teléfono asegúrate de pedirle su nombre, su dirección completa, teléfono y de confirmar los productos que ha pedido, la cantidad y el precio.

Repite al cliente la lista de compra para que te verifique que todo esté completo y correctamente anotado.

Registrar y procesar de manera ordenada los pedidos es clave.

**Ver Anexo 1.** 📄

Acuerda con tu cliente la fecha de entrega, forma de pago. ¡No falles en el despacho!

No te olvides de preguntar al cliente si desea algo más en su pedido, y ofrécele los productos de temporada o en promoción especial.

4

### VERIFICA QUE TENGAS TODOS LOS PRODUCTOS QUE SOLICITÓ EL CLIENTE



Revisa uno por uno los artículos que solicitó el cliente. **Ver Anexo 1.** 📄

Si no tienes disponible algún artículo, comunícate con el cliente, infórmale sobre cuándo lo tendrías disponible y ofrécele otra opción.



5

### EMPACA LOS PRODUCTOS PARA ENTREGA



Destina un espacio específico en tu local para armar los paquetes de entrega.

Organiza la funda o canasta de manera que los productos no se dañen y lleguen en buen estado.

Antes de despachar el pedido a tus clientes, desinfecta las fundas o canastas donde están los productos, se recomienda usar un atomizador con alcohol al 70%.

**Mira Guía 4. Limpieza y seguridad de tu negocio para ti y tus clientes.**

Aprovecha los momentos de menor afluencia de clientes o en las horas en que tu local ha cerrado para armar los pedidos.



6

## NO DESCUIDES EL PROCESO DE FACTURACIÓN Y COBRO.



Verifica que la factura o la cuenta a cobrar coincida con los productos del pedido. Así evitarás pérdidas o molestias para tus clientes.

Identifica los mecanismos y medios de pago para los pedidos. Considera la modalidad de transferencias bancarias y el cobro en efectivo a la entrega.

Recuerda que las entregas a domicilio, implican un costo adicional para ti (empaques y envío). Si decides incluir ese costo en el servicio que brindas a tus clientes, debes avisarles por anticipado.

### Mira la Guía 5.

Cómo aprovechar las distintas formas de pago

**Mira la Guía 6.** Genera productos y promociones atractivos para tus clientes

7

## ENTREGA DE PEDIDOS



Hay diferentes medios para despachar los pedidos:

- El cliente retira del local el pedido listo y empacado.
- Entrega a domicilio: sea por ti mismo, de alguien de la familia, un/a empleado/a; o un "taxi amigo".

**Ver Anexo 3 y 4.**

El repartidor debe ser alguien de confianza, ya que en ocasiones esta persona deberá recibir dinero y dar cambios.

Es importante tener anotado y dar seguimiento a los pedidos. **Ver Anexo 1.**

Recuerda llevar alcohol o gel desinfectante para usarlo luego de cada entrega o de recibir dinero o dar el cambio.



## HERRAMIENTAS DE SOPORTE

**ANEXO 1:** Formato de control de pedidos.

**ANEXO 2:** Plantilla con información del negocio.

**ANEXO 3:** Protocolo de entrega a domicilio.

**ANEXO 4:** Infografía entrega de pedidos.

Accede a todo el contenido y herramientas editables en el siguiente link: <https://www.co.undp.org>



# GUÍA 2:

## MANEJA EFICIENTEMENTE PEDIDOS Y ENTREGAS

### Pasos a seguir

